PÔLE ACTION SOCIALE

LIVRET D'ACCUEIL

Service d'aide et d'accompagnement à domicile

(Aide ménagère à domicile, Auxiliaire de Vie Sociale)

Service de Soins Infirmiers à Domicile

(Infirmiers, Aide soignante)

Téléalarme

Portage de repas à domicile

Agrément qualité N° SAP/246201099 délivré par arrêté préfectoral du 22/12/2011

Réf : AS-DOC 17 / Date création : 01/10/2010 / Version N°2

LE MOT DU VICE PRESIDENT

Madame, Monsieur,

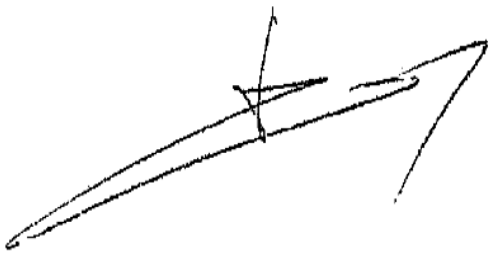
La Communauté de Communes Osartis travaille depuis plusieurs années déjà à améliorer le sort des personnes âgées et à tout mettre en œuvre pour favoriser leur maintien à domicile.

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile et le service de soins infirmiers participent à cet objectif en assistant la personne dans les actes de la vie courante, dans les soins et en améliorant notablement la vie et le confort des bénéficiaires.

Ces services bénéficie de l'aide précieuse d'un personnel compétent et disponible et complète l'action de la téléalarme et du portage de repas à domicile

Comme vous le constatez, la Communauté de Communes OSARTIS a pour principal objectif les services à la personne et particulièrement aux malades et aux personnes âgées.

OSARTIS c'est aussi la solidarité intercommunale.



DR Michel HOUSAU
Vice Président d'OSARTIS chargé de l'action sociale

LE MOT DE LA DIRECTION

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous avez fait le choix de vous adresser à notre service pour votre maintien à domicile et pour pouvoir bénéficier de l'aide et/ou des soins que nécessite votre état de santé. Le service s'engage à dispenser des prestations et des soins de qualité, de nature technique et relationnelle et à mettre en œuvre une organisation optimale et une évaluation personnalisée de vos besoins.

La direction et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue et s'engagent à vous apporter un soutien et un accompagnement adapté tout au long de votre parcours à nos côtés.

Ce livret d'accueil est destiné :

- à vous informer sur le service, sur ses missions, sur son fonctionnement et sur les valeurs et les fondements sur lesquels il repose.
- à faciliter vos démarches et vos premiers jours à nos côtés en vous donnant une vue la plus complète possible du service et de l'association gestionnaire.

La Direction

SOMMAIRE

1 – INFORMATIONS PRATIQUES Page 5

2 - PRESENTATION D' OSARTIS Page 7

3 – LES TARIFS Page 11

4 – LA PRISE EN CHARGE : MODE D'EMPLOI Page 13

5 – CONDITIONS FINANCIERES ET DEMARCHES Page 14

6 – LES PLUS DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE Page 16

7 – LES ENGAGEMENTS D'OSARTIS Page 17

8 – DES PARTENAIRES POUR PLUS DE SERVICES : PORTAGE DE REPAS ET TELEALARME Page 20

9 – LA DEONTOLOGIE Page 23

10 – INFO MALTRAITANCE Page 27

11 – ADRESSES ET NUMEROS UTILES Page 29

12 – ANNEXES Page 30

1 - INFORMATIONS PRATIQUES

Toute l'équipe des services à la personne d'OSARTIS est à votre disposition

du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h

aux coordonnées suivantes :

Siège social

Rue Jean Monnet
BP 57
62490 VITRY EN ARTOIS

Tél : 03.21.600.600
Fax : 03.21.600.601

* * * * * * * * * * * * * * * *

Services Aux Personnes

Annexe Osartis

21 Rue de l'école maternelle
62490 VITRY EN ARTOIS

- Virginie GERNEZ (Responsable Pôle Action Sociale) : 03.21.60.06.13

- Vincent PAMART (Secrétariat partagé SAD-SSIAD) : 03.21.60.06.13

Service d'aide et d'accompagnement à domicile :

- Cathy CARLIER : 03.21.50.65.28

Service de Soins Infirmiers à domicile :

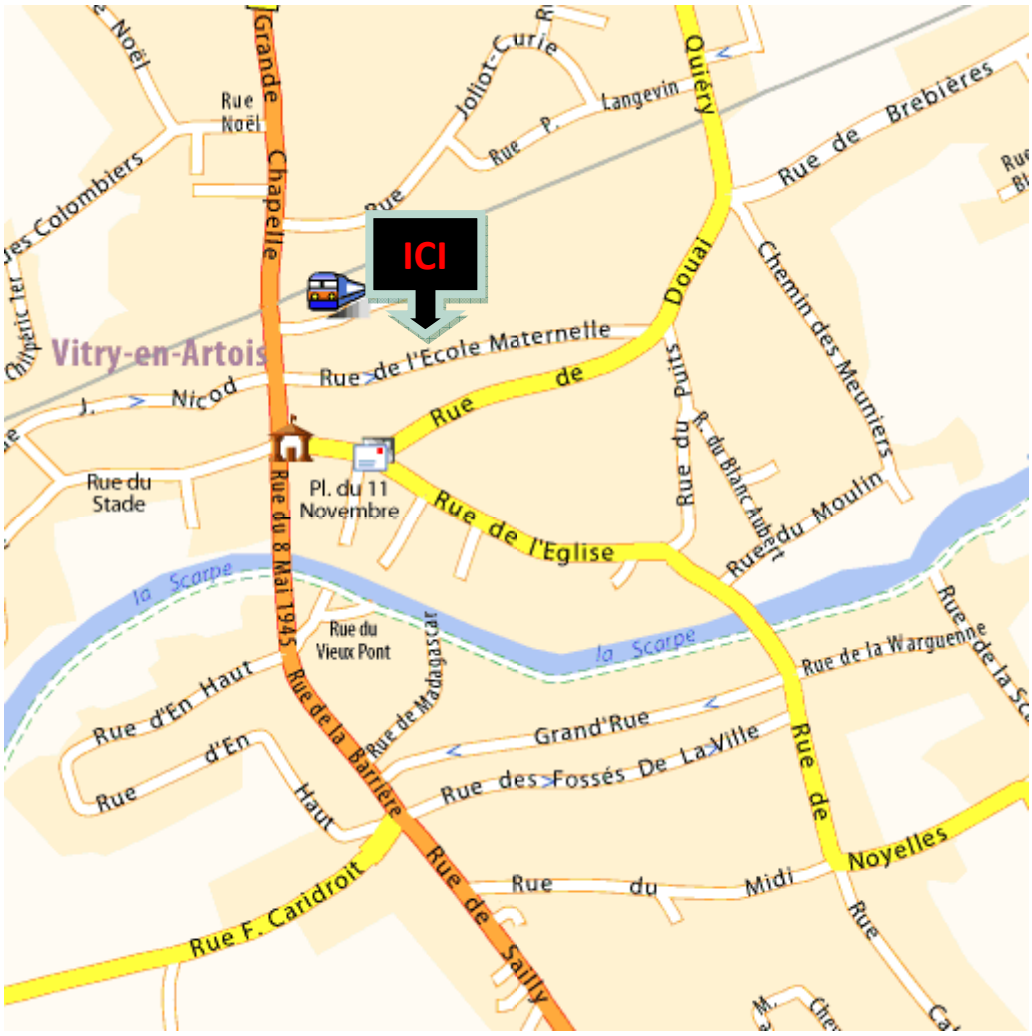
- Pascal MONNERET (Infirmier Coordinateur) : 03.21.58.74.82
- Nadine DERVAUX (Infirmière)

VOTRE REFERENT EST :

N° D' ASTREINTE : 06.71.36.27.47 (Urgences uniquement)

En dehors des jours et horaires d'ouverture un message peut être laissé sur le répondeur du 03.21.600.613. Celui-ci est consulté régulièrement par un agent d'astreinte de 7h à 8h30 et de 17h à 20h30 la semaine , de 7h30 à 20h le samedi et le dimanche.

PLAN D'ACCES


ICI
Vitry-en-Artois
Rue de l'Ecole Maternelle
Rue de l'Eglise
Pl. du 11 Novembre
Rue du Stade
Rue du Vieux Pont
la Scarpe
Rue d'En Haut
Rue d'En Haut
Grand'Rue
Rue des Fossés De La Ville
Rue de la Barrière
Rue du 8 Mai 1945
Rue F. Caridroit
Rue du Midi
Rue de Noyelles
Rue de Sailly
Rue de la Warguenne
Rue de Brebières
Chemin des Meuniers
Rue du Moulin
Rue du Puits
Douai
Quiéry
Joliot-Curie
Langevin
Rue Noël
Grande Chapelle
Nicod

2 - PRESENTATION DU PÔLE ACTION SOCIALE D'OSARTIS

Qu'est ce que la Communauté de Communes ?

La Communauté de Communes OSARTIS a été créée en janvier 2000.

Etablissement public de Coopération Intercommunal (EPCI) la communauté de communes associe des villages et bourgs ayant décidé de travailler ensemble sur des projets communs. Les services à la personne font partis des compétences d'OSARTIS. Ils regroupent un service de soins infirmiers à domicile et un service d'aide à domicile.

Osartis regroupe 33 communes : Arleux en Gohelle, Bellonne, Biache saint Vaast, Boiry notre Dame, Brebières, Cagnicourt, Corbehem, Dury, Etaing, Eterpigny, Fresnes les Montauban, Fresnoy en Gohelle, Gouy sous Bellonne, Hamblain les Prés, Haucourt ,Hendecourt les Cagnicourt, Izel les Equerchin, Neuvireuil, Noyelles sous Bellonne, Oppy, Pelves, Plouvain, Quiéry la Motte, Recourt, Rémy, Riencourt les Cagnicourt, Roeux, Sailly en Ostrevent, Saudemont,Tortequesne, Villers lez Cagnicourt, Vis en Artois, Vitry en Artois.

Son siège social est à Vitry en Artois.

Les services aux personnes d'OSARTIS

Sous la présidence de Pierre GEORGET, Michel HOUSAU, Vice-président, est en charge de la politique sociale d'OSARTIS avec à ses côtés une commission action sociale composée de représentants des communes.

Les services de l'action sociale d'Osartis comprennent un service d'aide et d'accompagnement à domicile et un service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) permettant ainsi une prise en charge globale des bénéficiaires en cas de nécessité.

Les services proposés pour vous accompagner à domicile :

- Un service de soins infirmiers à domicile
- Un service prestataire d'aide à domicile
- La téléalarme
- Le portage de repas à domicile

Le Service de Soins Infirmiers à domicile

Le **S.S.I.A.D.** : Service de Soins Infi rmiers A Domicile (47 places) intervient sur le territoire d'OSARTIS exeption faite des communes d'Arleux-en-Gohelle, Fresnoy-en-Gohelle, Izel-les-Equerchin, Neuvireuil, Oppy et Quiéry-la-Motte qui sont prise en charge par le service de soins de Vimy.

Le S.S.I.A.D. a pour vocation :

- D'éviter l'hospitalisation lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile ;
- De faciliter le retour au domicile à la suite d'une hospitalisation ;
- De prévenir ou retarder l'aggravation de l'état des personnes et leur admission dans les services de long séjour ou dans les établissements d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes.

Le décret 2004-613 du 25 juin 2004 met à jour la typologie des personnes susceptibles d'être prises en charge par les SSIAD :
a) Les personnes âgées de soixante ans et plus, malades ou dépendantes ;
b) Les personnes adultes de moins de soixante ans présentant un handicap ;

c) Les personnes adultes de moins de soixante ans atteintes des pathologies chroniques mentionnées au 7° du 1 le l'article L.312 – 1 du code de l'action sociale et des familles ou présentant une affection mentionnée aux 3° et 4° de l'article L.322 – 3 du code de la sécurité sociale.
NB : Le S.S.I.A.D. d'OSARTIS n'est autorisé que pour les personnes relevant de l'article a).

Prestations proposées par le S.S.I.A.D.

Les aides soignant(e)s et les infirmier(e)s du service dispensent sur prescription médicale :

- Les soins infirmiers et d'hygiène générale ;
- Les concours nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie.

Prestations extérieures

Ce sont les soins paramédicaux assurés par les infirmiers et pédicures libéraux, après accord du S.S.I.A.D.
Les modalités de fonctionnement de ces prestations figurent dans le règlement de fonctionnement et sont reprises dans le document individualisé de prise en charge.
Les prestations ont pour objectif d'être le plus adaptées possible à vos besoins et d'être évolutives.

Conditions de facturation des prestations

Le forfait soins est intégralement pris en charge par les caisses d'assurance maladie et recouvre les soins dispensés par les infirmier(e)s et aides soignant(e)s du service, ainsi que les soins dispensés par les infirmiers libéraux et les pédicures (en cas de nécessité médicale), et après accord du S.S.I.A.D.
Le forfait ne comprend pas l'équipement et le matériel nécessaire aux soins.

Le Service d'aide à domicile en mode prestataire

Pour vous aider dans les travaux ménagers courants, pour vous aider dans les actes de la vie quotidienne, selon vos besoins, Osartis vous propose l'aide à domicile.

En prestataire, Osartis met à votre disposition une de ses employées.

Le service s'occupe des demandes de prise en charge pour votre aide à domicile. Ces demandes de prises en charge sont faites auprès de divers organismes avec lesquels OSARTIS a signé des conventions ***(CARSAT, MSA, SNCF, RSI,...)*** : le montant de cette prise en charge varie en fonction de vos revenus, une participation financière peut vous être demandée en complément.

Nos agents font que vous n'avez plus à vous déplacer. Nous nous rendons directement à votre domicile pour vous présenter le service, évaluer vos besoins, établir une proposition d'intervention individualisée et remplir un dossier de demande de prise en charge.

Si votre situation ne répond pas aux critères de prise en charge ou si vous ne souhaitez pas faire de demande, Osartis vous propose un service à la carte, adapté à vos désirs et à vos besoins. Vous pouvez opter pour des heures d'aide ménagère

ou d'auxiliaire de vie sans prise en charge. Il n'y a dans ce cas pas de justificatifs à fournir.

Dans tous les cas, le salaire de l'aide à domicile est payé par OSARTIS.

Les usagers sont facturés mensuellement après déduction de leur prise en charge. Les heures sont contrôlées au moyen de feuilles de présences vérifiées et signées par le bénéficiaire.

3 - LES TARIFS

AIDE A DOMICILE

Ménage, repassage, gestion du linge, courses

Tous les travaux ménagers courants

Tarif horaire au 1er janvier 2013

19,40 € / heure en semaine

22,20 € / heure le dimanche et jours fériés

AUXILIAIRE DE VIE

Toilettes, Repas, stimulation,

Aide dans les actes de la vie quotidienne

Tarif horaire au 1er janvier 2013

19,40 € / heure en semaine

22,20 € / heure le dimanche et jours fériés

INFO DEVIS : Un devis gratuit est établi systématiquement pour toute prestation dont le prix est égal ou supérieur à 100€ TTC ou pour tout bénéficiaire qui le demande.

Ces services ouvrent droit à une réduction d'impôts égale à 50% des sommes engagées dans la limite d'un plafond fixé annuellement par la loi de finances.

4 - LA PRISE EN CHARGE : MODE D'EMPLOI

ACCUEIL DE L'USAGER
Demande de prestation
(téléphone - bureau)

ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE
Prise de rendez-vous

EVALUATION de vos besoins A DOMICILE
Transmission du LIVRET D'ACCUEIL

ELABORATION DE LA PROPOSITION D'INTERVENTION INDIVIDUALISEE

REMISE DES DOCUMENTS D'INFORMATION
(Modèle de contrat, règlement de fonctionnement, …)

CONSTITUTION DU DOSSIER DE DEMANDE DE PRISE EN CHARGE

DEVIS GRATUIT (Réalisation et transmission)

Accord du devis (Par le client)

Refus du devis (par le client)

Intervention en Urgence : signature du contrat

Attente de la Notification de prise en charge

FIN DE LA DEMANDE DE SERVICE

Intervention immédiate

Contrat de prestation (réalisation et transmission)

(Refus de l'usager)

Avenant au contrat à réception de la notification de PEC

Accord de l'usager
(Signature du contrat)

REALISATION DE LA PRESTATION

5 – CONDITIONS FINANCIERES ET DEMARCHES

1- Les conditions financières de votre accompagnement

Selon vos ressources, votre état de santé et votre besoin d'aide, vous pourrez bénéficier d'une aide financière :

- soit à une prise en charge au titre de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA). Il s'agit d'une prestation servie par le département, dont le montant varie en fonction de la perte d'autonomie (Gir 1 à 4) **(avec ou sans participation suivant vos ressources)**. Si vous devez vous acquitter d'une participation à votre charge, son montant sera précisé sur votre notification d'attribution.

- soit à une prise en charge dans le cadre de l'action sociale facultative de votre régime de retraite ; cette prise en charge sera accordée pour un certain nombre d'heures par mois et **la participation restant à votre charge sera fonction de vos ressources**.

- soit à une prise en charge dans le cadre de l'aide sociale légale aux personnes âgées ou handicapées servie par le département, si vos ressources sont inférieures au plafond d'aide.

- soit à une **prise en charge totale** temporaire par votre mutuelle.

- Soit à une prise en charge au titre de la prestation de compensation du handicap (PCH). Elle est attribuée par la MDPH (Maison Départementale des personnes handicapées) et financée par le département.

- Vous pouvez également bénéficier de l'intervention de nos services sans effectuer de demande de prise en charge. Les heures effectuées sont alors **entièrement à votre charge (100% du tarif horaire)**. Un devis vous est remis pour tout montant mensuel supérieur à 100€ ou à votre demande.

2- Les démarches

Un agent du service d'Osartis se déplace à votre domicile pour évaluer votre situation et déterminer le mode de prise en charge répondant à vos besoins et à votre dépendance.

Il constitue votre dossier de demande de prise en charge ou vous dirige vers les services compétents.

Pour cela, il faudra fournir les photocopies des documents suivants :

- Pièce d'identité
- Livret de famille
- Carte vitale
- Justificatifs des derniers montants mensuels, trimestriels ou annuels perçus pour toutes vos pensions. (copies des relevés bancaires ou attestation bancaire des montants perçus)
- Dernier avis d'imposition ou de non imposition
- Avis des sommes à déclarer pour chaque caisse de retraite

Les dossiers sont ensuite transmis soit au département soit à votre caisse de retraite en fonction de la demande.

Il faut attendre le retour de la notification de prise en charge pour pouvoir démarrer la prestation.

Si vous souhaitez débuter les interventions avant la notification les heures effectuées sont alors à votre charge et un devis sera établi.

6 – LES PLUS DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE

« UN SERVICE A VOTRE SERVICE »

- Un agent qui évalue vos besoins à domicile et contrôle la qualité des prestations
- Un personnel qualifié, formé et encadré
- Une prise en charge rapide (pas de liste d'attente)
- **Une étude gratuite de vos besoins**
- **Pas de frais de dossier**
- Une déduction jusqu'à 50% des frais engagés du montant de vos impôts
- Des possibilités de prise en charge (APA, Caisse de retraite, mutuelles)
- **Des tarifs tout compris**, nets de toutes autres charges
- Règlement possible en CESU préfinancés
- **Pas de formalités administratives (contrat de travail, urssaf,…) ni de responsabilité d'employeur** en cas de litige relatif au droit du travail.
- Des horaires adaptés à votre rythme de vie
- Une assistance 7j/7, week-ends et jours fériés si nécessaire
- Une permanence téléphonique 7j/7

7 – LES ENGAGEMENTS D'OSARTIS

OSARTIS **s'engage à ne jamais proposer une offre de service abusive.**

a. Organiser un accueil de qualité

Osartis a investi dans de nouveaux locaux situés en centre ville de Vitry en Artois afin de faciliter l'accès aux services aux personnes par la population âgée ou en situation de handicap.

Les bureaux sont situés au rez-de-chaussée avec une rampe d'accès afin de permettre un **accès facile aux personnes à mobilité réduite.**

Les bureaux de la communauté sont ouverts 5 jours sur sept du lundi au vendredi de 8H30 à 12H30 et de 13H30 à 17H00.

Un accueil physique et téléphonique est assuré durant les horaires d'ouverture par un ou plusieurs agents administratifs attachés au service social.

En dehors de ces horaires **un répondeur est en place.** Les messages sont consultés régulièrement et transmis à leur destinataire.

En cas d'urgence un numéro de portable est communiqué aux usagers ainsi qu'à leur intervenant. Il permet de contacter rapidement un responsable d'astreinte le soir ou le week-end et les jours fériés.

OSARTIS met à la disposition du public une plaquette d'information détaillant ses prestations et ses tarifs.

b. Une proposition d'intervention individualisée : Clarté et qualité de l'offre de service.

Une proposition d'intervention individualisée est élaborée avec le bénéficiaire soit en complément du plan d'aide des équipes médico-sociales du Conseil Général dans le cadre de l'APA ou à partir d'une évaluation globale effectuée à domicile par la coordinatrice du service.

Lors de cette évaluation il est proposé à l'usager, selon son niveau de dépendance, les différents types de prise en charge à sa disposition.

Il est remis à l'usager un livret d'accueil.

Dans le cadre d'une intervention en service prestataire il est proposé au bénéficiaire un contrat de prestation établissant le nombre d'heures d'intervention ainsi que le tarif en vigueur. La facturation s'effectue mensuellement sur la base des feuilles de présence émargées par l'usager et l'intervenante.

A chaque fin d'année OSARTIS établit une attestation fiscale qui est remise au bénéficiaire.

c. Modalités, suivi et évaluation des interventions.

Les interventions ont lieu du lundi au dimanche sans interruption par une ou plusieurs aides à domicile ou auxiliaires de vie. Ces interventions peuvent se faire conjointement avec d'autres intervenants (SSIAD par exemple).
L'avantage pour Osartis d'avoir son propre service de soins infirmiers à domicile est la facilité des échanges d'informations relatives à la prise en charge de patients communs au service d'aide à domicile.

Un cahier de liaison est mis en place au domicile des bénéficiaires (notamment dans le cadre de l'APA) et remplacé régulièrement. Il permet d'assurer la liaison et la coordination entre tous les intervenants et la famille.

Les remplacements :

Les absences sont gérées de façon à **assurer la continuité de service**. Chaque demande d'absence ou de congés fait l'objet d'une demande écrite préalable de l'intervenante. Pour chaque absence une proposition de remplacement est effectuée.

Le service communique à la remplaçante un planning de remplacement et un liste des bénéficiaires en lui précisant les dates, le nom et l'adresse du bénéficiaire, les jours et horaires du remplacement ainsi que les tâches à effectuer (fiche de mission).

Les bénéficiaires sont informés du nom de la remplaçante.

Le suivi des prestations est assuré par un agent d'Osartis. Celui-ci assure des visites régulières chez les bénéficiaires. Ces visites font systématiquement l'objet d'un compte rendu.

Les visites peuvent également être motivées par une demande des intervenantes qui signalent au service toutes modifications dans leur foyer d'intervention.

Ces visites sont systématiques en cas de renouvellement de dossier, de demande d'aggravation ou de mesure d'urgence.

Ces dossiers sont automatiquement accompagnés de fiches de synthèse résultant de la visite à domicile.

Nous informons régulièrement nos bénéficiaires et nous nous tenons à leur disposition pour toutes demandes ou réclamations. Celles-ci sont traitées le plus rapidement possible et donnent toujours lieu à une réponse claire.

d. Qualification des intervenantes

Notre personnel est recruté, formé et diplômé en fonction de la charte de qualité établie et présentée précédemment. Le service propose aux intervenantes des formations gratuites et rémunérées et facilite leurs démarches de validation des acquis.
Nous recrutons du personnel d'expérience, possédant un réel sens des responsabilités et des qualités humaines avérées pour ses diverses activités.

Nos intervenants disposent obligatoirement d'un diplôme attestant de leur compétence dans le secteur concerné (DEAVS, BEP carrière sociale et sanitaire...) ou d'une expérience professionnelle attestées.

Nous demandons automatiquement le casier judicaire de nos intervenants et vérifions leurs références.

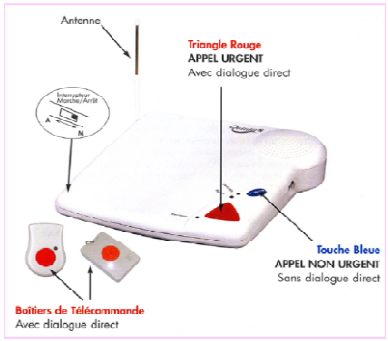
Un remplacement est systématiquement proposé en cas d'absence de l'intervenant y compris pendant les congés annuels.

Vous êtes informés de l'identité des intervenants et de leur qualification. Vous pourrez identifier l'intervenant grâce à un signe de reconnaissance(Badge et carte professionnelle).

ATTENTION : En aucun cas, l'usager ne peut ni ne doit octroyer à son intervenante d'aide financière, de gratification, de don ou legs, de dépôt de fonds, bijoux ou valeurs, de délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits.

8 – DES PARTENAIRES POUR PLUS DE SERVICES : PORTAGE DE REPAS ET TELEALARME

La téléalarme



Europ Assistance étant conventionné au titre de la téléassistance avec le Conseil Général, nous vous proposons leur service.

Vous bénéficiez ainsi de tarifs allégés.

Nous nous occupons du dossier et assurons la liaison entre vous et le service de location.

Vous avez cependant la possibilité de contacter un autre prestataire.

Europ assistance vous propose un service de téléalarme. Celle-ci permet d'avoir un contact rapide avec les secours en cas de problèmes graves (chutes, malaises, soupçon d'intrusion,...)

Facile d'utilisation la téléalarme est un simple boîtier installé sur votre téléphone. La personne dispose d'un petit émetteur à conserver sur elle (autour du cou ou au poignet). La demande d'adhésion au service n'est recevable qu'à condition qu'une personne soit dépositaire de vos clefs et que vous possédiez un abonnement France Télécom.

En cas de besoin, vous appuyez sur le bouton d'appel. Ce boîtier alerte la centrale d'écoute qui va contacter les personnes désignées par vous au moment de l'inscription pour qu'elles se rendent à votre domicile. En cas d'extrême gravité, le 15 est alerté.

A qui est destiné ce service ?

Pour toute personne en perte d'autonomie ou isolée de plus de 60 ans en priorité.

Comment en bénéficier ?

Pour en bénéficier, il suffit de remplir un dossier au Pôle Action Sociale (03.21.60.06.13).

Ce dossier comprend : une fiche de renseignements administratifs, et une fiche d'adhésion avec les coordonnées bancaires (un Relevé d'identité bancaire est nécessaire).

Une fois ce dossier prêt nous nous chargeons de l'envoi à Europ assistance qui gère ensuite le dossier.

Comment se passe l'installation ?

Le service de soins ne sert que d'intermédiaire entre europ assistance et vous pour la réalisation du dossier. C'est Europ assistance qui vous téléphonera pour l'installation et la mise en service du dispositif dans un délai de un mois maximum.

Combien coûte cette installation ?

Les tarifs sont fixés par Europ assistance.

Le paiement se fait par prélèvement bancaire effectué par Europ assistance.

Les bénéficiaires de l'APA peuvent être pris en charge à ce titre par le Conseil général.

Le portage de repas à domicile

Le portage de repas à domicile a pour objectif d'assurer la livraison de repas à domicile pour les 7 jours de la semaine, week-end et jours fériés compris.

- **Pour tous les jours de la semaine,**
- **Pour quelques jours seulement,**
- **Selon vos besoins,**

Votre mairie possède peut-être un service de portage de repas : Renseignez-vous !

Sur notre secteur géographique :

Des sociétés indépendantes vous proposent également ce service sur notre territoire (**ATTENTION ces sociétés ne sont en aucun cas des prestataires de service d'Osartis**). Nous vous mettons en relation, elles gèrent ensuite l'ensemble de la prestation (livraison et facturation).

Les repas sont composés d'une entrée, un plat principal, un fromage, un dessert et un potage à choisir vous-même dans un menu divers et équilibré et peuvent s'adapter aux contraintes médicales (repas sans sel / sans sucre).

Livraison en repas froid à réchauffer, préparé ,livré et facturé par la société

La société ALLEGRA

22 rue du Tilleul, 62118 MONCHY LE PREUX

Tél : 03.21.24.17.56 Fax : 03.21.15.39.58

Zone d'intervention : les 33 communes du territoire

Tarifs : 7,60€ le repas + 1,52€ de cotisation annuelle

La société SADA

51 boulevard de la liberté 62000 ARRAS

Tél : 03.21.55.70.50

Zone d'intervention : Arleux en Gohelle, Biache Saint Vaast, Boiry Notre Dame, Etaing, Eterpigny, Fresnes les Montauban, Fresnoy en Gohelle, Hamnblain les Prés, Haucourt, Handecourt les Cagnicourt, Neuvireuil, Oppy, Pelves, Plouvain, Rémy, Roeux, Sailly en Ostrevent, Vis en Artois, Vitry en Artois ;

Tarifs : 7,90€ le repas

9 – LA DEONTOLOGIE

Les règles déontologiques du secteur

La déontologie du secteur de l'aide à domicile précise que le « domicile est le lieu privé de la personne aidée qui abrite son existence familiale et intime ». Notre métier fait coexister l'espace privé de la personne et l'espace professionnel de l'intervenant au domicile. Intervenir au domicile n'est donc pas un acte anodin et demande respect, discrétion, réserve, délicatesse et l'établissement d'une relation de confiance afin d'éviter que l'intervention soit vécue comme une intrusion.

La déontologie affirme aussi que le bénéficiaire de l'aide est une personne quelle que soit sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale.

OSARTIS s'inscrit dans cette démarche et s'engage à se conformer aux règles légales qui sont en vigueur vis-à-vis des personnes aidées et des financeurs. (Loi 2002.2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale,

Loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale

Une attitude générale de respect impliquant discrétion et réserve pour chaque salarié d'OSARTIS et à tout moment de la prestation de service.

Cette attitude se décline par :

- Le respect de la personne et de ses droits fondamentaux,

- Le respect de ses biens,

- Le respect de son espace de vie privée et de son intimité,

- Le respect de sa culture, de ses opinions et de ses choix de vie,

- La discrétion de l'ensemble des professionnels d'OSARTIS : les intervenants au domicile et le personnel administratif.

Une intervention individualisée et de qualité qui engage OSARTIS à :

- Veiller à un accueil adapté, une analyse de la demande et une évaluation des besoins exprimés.

- Proposer une offre de service adaptée et une préparation de l'intervention par la mise en place d'une visite à domicile assurée par la Responsable coordinatrice,

- Apporter une réponse réactive et adaptée aux besoins de la famille ou de la personne aidée en fonction de l'évolution de son état physique et/ou psychique,

- Assurer une présence attentive et régulière auprès de la famille ou de la personne aidée afin de favoriser un accompagnement de qualité,

- Favoriser la participation active de la famille ou de la personne aidée dans la conception et la mise en œuvre du projet d'intervention,

- Favoriser la participation active de la famille ou de la personne aidée dans son retour à l'autonomie en s'attachant à prendre en compte l'expression des besoins, des attentes et des projets de chacun,

- S'assurer de l'engagement de chacun, dans une relation de réciprocité par la connaissance des règles et des modalités d'organisation du service et des interventions et en établissant un projet et des objectifs communs,

- S'assurer de la bonne communication à la famille ou à la personne aidée en présentant le champ de l'action et des fonctions de tout professionnel d'OSARTIS,

- Permettre une approche et une aide coordonnée avec la Responsable coordinatrice et l'ensemble des partenaires sociaux

- Veiller au suivi du projet d'intervention et s'assurer d'une attitude professionnelle pour chaque salarié dans le respect de ses fonctions,

- Assurer la mesure et l'amélioration de la qualité de service : évaluation de la satisfaction, gestion de la réclamation des familles ou des personnes aidées et mise en place de mesures correctives et préventives.

Formes de participation des usagers au sein de la structure

C'est par une participation de tous que nous arriverons à mener à bien notre mission d'aide dans le respect et la dignité des personnes aidées.

C'est pourquoi notre communauté de communes vous propose de répondre régulièrement à des enquêtes de satisfaction où vous pourrez vous exprimer librement. Vos avis à propos des services mis en place et des conditions de leur mis en œuvre nous permet d'avancer. En dehors de ces enquêtes, n'hésitez pas à nous faire connaître les améliorations que vous pourriez souhaiter.

Droits et libertés de la personne aidée

Les données concernant la personne aidée font l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. La personne aidée a le droit de s'opposer pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant (article 26 de cette même loi).

Les données médicales sont protégées par le secret médical, les données autres sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu tous les fonctionnaires ainsi que l'ensemble des personnels sociaux ou soignants.

Osartis s'engage à ne jamais proposer une offre de services abusive.

Tous litige fera l'objet d'une négociation amiable. A défaut le contentieux sera soumis à la juridiction compétente.

En cas de conflit, La personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée.

L'usager peut également contacter la DDCCRF ou une association de consommateurs.

DIRECTION DEPARTEMENTALE DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION ET DE LA REPRESSION DES FRAUDES – 20 Rue du Marché au Filé – BP930- 62022 ARRAS CEDEX

Principales associations de consommateurs du Pas de Calais – 62 (site internet de la DGCCRF)

(actualisation : 3/05/2007)

Note aux consommateurs :

La liste des permanences locales de chacune de ces associations, ainsi que les horaires de réception des consommateurs est très longue et susceptible de modification en cours d'année.

Les services de la DDCCRF du Pas de Calais ne sont pas systématiquement informés par les associations des variations d'horaires ou d'adresses des permanences, aussi il convient de contacter les sièges ci-dessous

mentionnés pour connaître la liste actualisée des permanences les plus proches de votre domicile et les horaires d'ouverture au public :

Nom de l'association	Coordonnées de la permanence
AFOC - ASSOCIATION FORCE OUVRIERE CONSOMMATEURS 10 Avenue Van Pelt - BP 145 62303 LENS Cedex **Présidente** : Mme Christiane VIDELAINE	Tél: 03.21.69.88.00
CNL - CONFEDERATION NATIONALE DU LOGEMENT 50 rue de Bar le Duc 62440 HARNES **Président** : M. Francis GAUTHIER	Tél: 06.81.56.55.41 cnl.62.free.fr
CSF - CONFEDERATION SYNDICALE DES FAMILLES 9 Le Galibier 62223 SAINT NICOLAS LES ARRAS **Présidente** : Mme. Sylviane KERCKHOVE	Tél: 03.21.55.02.64 Udcsf62@orange.fr
CLCV - CONFEDERATION DE LA CONSOMMATION DU LOGEMENT ET DU CADRE DE VIE 26, Rue E. Hamy 62200 BOULOGNE SUR MER **Présidente** : Mme Jacqueline EVRARD	Tél: 03.21.30.40.54 clcv.clcv@libertysurf.fr
FF - FAMILLES DE France Maison des Associations Route de Wisques 62219 LONGUENESSE **Président** : M.G. ARBLAY	Tél: 03.21.88.52.56
INDECOSA- CGT - ASSOCIATION POUR L'INFORMATION ET LA DEFENSE DES CONSOMMATEURS 63, Rue René Lannoy BP 176 62303 LENS Cedex **Président** : M. Eric DELANNAY	Tél: 03.21.79.64.50
ORGECO - ORGANISATION GENERALE DES CONSOMMATEURS Ancien Hôtel de Ville Boulevard Basly 62800 LIEVIN **Président** : M. Michel DANIELAK	Tél: 03.21.72.31.73
UFAL - UNION FAMILLE LAIQUE 4, Rue Bossuet 62100 CALAIS **Président** : M. Jean LOGIER	Tél: 03.21.34.56.34
UFC - UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS 16, Rue Aristide Briand 62000 ARRAS **Président** : M. Gérard BARBIER	Tél: 03.21.23.22.97 ufcartois.quechoisir@wanadoo.fr
ADILP – ASSOCIATION DE DEFENSE DES INTERETS DES LOCATAIRES DU PAS DE CALAIS Maison des Associations 21, Rue de Wicardenne 62200 BOULOGNE SUR MER **Présidente** : Mme Josette GIRARD	Tél/fax : 03.21.80.88.08
BOULOGNE INFOCONSO Siège social : 5 Boulevard Daunou 62200 BOULOGNE SUR MER Adresse postale : BP 166 62203 BOULOGNE SUR MER cédex **Président** : M. Alain RAULT	Tél : 03.21.92.37.09 62@infoconso.org

Comment et à qui signaler la maltraitance d'une personne âgée ?

Mis à jour le 01.04.2009 par Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

1. Principe

La maltraitance ou les mauvais traitements infligés à des personnes âgées, particulièrement vulnérables et dépendantes, existent et doivent être signalés par quiconque en a eu connaissance.

Familiale ou institutionnelle, la maltraitance s'entend de toutes formes de violences et de négligences, associées ou non, notamment physiques, morales et psychologiques, médicamenteuses, financières, négligence active (l'enfermement...) ou passive (absence d'aide à l'alimentation...), violation des droits civiques (atteintes aux libertés et droits fondamentaux des personnes).

Il en est de même du délaissement en un lieu quelconque, d'une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique.

L'état de péril, assimilé également à de la maltraitance, est un état dangereux ou une situation critique qui fait craindre de graves conséquences pour la personne qui y est exposée et qui risque, selon les circonstances, soit de perdre la vie, soit des atteintes corporelles graves.

2. Signalement de cas de maltraitance

Ce sont souvent les proches qui alertent les autorités mais aussi les personnes âgées elles-mêmes et les professionnels.

Les personnes tenues au secret professionnel ne sont pas soumises à l'obligation de signalement, comme les médecins, mais elles peuvent néanmoins être poursuivies pénalement pour non assistance à personne en état de péril.

La levée du secret professionnel est autorisée pour informer les autorités compétentes des sévices ou privations imposés à une personne hors d'état de se protéger elle-même en raison de son âge ou de son état physique ou psychique.

Lorsqu'un médecin discerne qu'une personne est victime de sévices ou de privations, il doit mettre en œuvre les moyens les plus adéquats pour la protéger.

Le signalement aux autorités judiciaires, médicales ou administratives reste facultatif, mais en règle générale le médecin ne doit pas hésiter à les alerter sauf circonstances particulières qu'il apprécie en conscience.

3. Qui alerter ?

Les professionnels de santé agissant pour le compte de la justice doivent référer à l'autorité judiciaire les sévices constatés dans l'exercice de leur profession.

Les autorités judiciaires à saisir sont le *Procureur de la République* ou son substitut.

Les autorités administratives s'entendent du préfet du département, du directeur départemental chargé des affaires sanitaires et sociales ou du médecin inspecteur de la santé, des travailleurs sociaux qui en informent sans délai le président du conseil général ou toute personne désignée par lui.

Le médecin n'est tenu qu'au signalement des faits constatés. Il ne dénonce pas leur auteur.

Par téléphone :

3977

(coût d'un appel local depuis un poste fixe)

du lundi au vendredi de 9h à 19h.

Écoute spécialisée destinée aux personnes âgées et handicapées, aux personnes prenant soin de personnes âgées ou handicapées, et aux témoins de maltraitances à leur encontre. Soutien, aides dans les démarches.

11 – ADRESSES ET NUMEROS UTILES

- Centre local d'information et de coordination gérontologique (CLIC)
  Association de coordination gérontologique de l'Arrageois (ACGA)
  4 rue Anatole France
  62217 ACHICOURT
  03.21.60.12.15

- Maison du Département Solidarité de l'Arrageois :
  Site d'Arras Sud
  Parc d'activités des bonnettes
  11 rue Willy Brandt
  62 000 ARRAS
  03.1.16.10.30

- Consultation mémoire d'Arras
  Centre hospitalier d'Arras
  Boulevard Besnier
  62022 ARRAS Cedex
  03.21.21.10.33

- Association FRANCE ALZHEIMER PAS-DE-CALAIS
  Centre Hospitalier d'Arras
  Boulevard Georges Besnier
  62000 - ARRAS
  Téléphone : 03 21 71 35 28
  E-Mail : scherpereelem@aol.com
  Présidente : Mme Micheline SCHERPEREEL

- Méotis, Réseau régional de la mémoire Nord-Pas-De-Calais : réseau dédié à la prise en charge de patients atteints de maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées dans le Nord-Pas-de-Calais.
  CHRU de Lille, Hôpital Roger Salengro
  Neurologie C
  59037 Lille cedex
  Tél. 03 20 44 50 53
  Artois (basée au centre hospitalier de Lens) Mme Boyer (06.83.77.75.14)

12 – ANNEXES

Liste des documents en annexe :

- Charte des droits et des libertés de la personne Accueillie
- Règlement de fonctionnement du service
- Organigramme des services
- Modèle de contrat de prestation